



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

El acoso laboral en las organizaciones.

Autor/es

NURIA LUCAS BARRIOBERO

Director/es

SERGIO ANDRÉS CABELLO

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Departamento

CIENCIAS HUMANAS

Curso académico

2018-19



El acoso laboral en las organizaciones., de NURIA LUCAS BARRIOBERO (publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported. Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los titulares del copyright.



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

EL ACOSO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

MOBBING IN ORGANIZATIONS

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Autora:

Nuria Lucas Barriobero

Tutor:

Sergio Andrés Cabello

Curso 2018/2019

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- METODOLOGÍA.....	5
3.- MARCO TEÓRICO.....	5
3.1.- Concepto de <i>mobbing</i> o acoso laboral.....	5
3.2.- Tipos de <i>mobbing</i> o acoso laboral	8
3.3.- Antecedentes: factores que intervienen en el <i>mobbing</i>	11
3.4.- Fases.....	13
3.5.- Perfiles de los implicados	16
3.5.1.- Perfil de la víctima	16
3.5.2.- Perfil del acosador	18
3.6.- Consecuencias del <i>mobbing</i>	20
4.- MARCO NORMATIVO.....	23
5.- ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN	26
5.1.- Organismos públicos y prevención del acoso laboral	26
5.2.- Prevención en empresas.....	28
6.- CONCLUSIONES	32
7.- BIBLIOGRAFIA	34

RESUMEN

A través de este trabajo se ha tratado de visibilizar los factores que giran en torno al acoso laboral dentro de las organizaciones. Estamos ante un riesgo psicosocial que, aunque lleva existiendo tiempo es, en los últimos años, cuando está comenzando a adentrarse en la sociedad actual. Aunque se sabe de su existencia no es algo de lo que se acostumbre a hablar o a ver. Es por eso, que se ha desarrollado este trabajo con el fin de dar a conocer este fenómeno. En primer lugar, se explica lo que es el acoso laboral o *mobbing*, como es más conocido. A su vez, se ha desarrollado los distintos tipos que hay, los factores que pueden llevar a que se de este tipo de acoso y las fases por las que pasa el que lo sufre. También se ha tenido en cuenta las características de las personas vinculadas a ello y las consecuencias que se derivan de esto. Por otro lado, se ha analizado el marco normativo español y para finalizar, se ha atendido a las estrategias de prevención tanto de organismos públicos como de las organizaciones.

PALABRAS CLAVE: acoso, trabajador, riesgo, organización, prevención

ABSTRACT

Through this work we have tried to make visible the factors that revolve around mobbing in organizations. We are facing a psychosocial risk that, although there has been time, is, in recent years, when it is beginning to enter modern society. Although it's known of its existence is not something that you is used to talking or see. That is why this work has been developed in order to raise awareness of this phenomenon. First, it explains what is mobbing, as is better known. Once, the different types have been developed, the factors that can be carried out, as well as this type of harassment and the phases. The characteristics of the people linked to this and the consequences derived from this have also been taken into account. On the other hand, the spanish regulatory framework has been analyzed and finally, prevention strategies have been addressed as well as public bodies and organizations.

KEYWORDS: mobbing, work, risk, organization, prevention

1.- INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio de este trabajo es el analizar el acoso laboral, pasando por su concepto, desarrollo, antecedentes y todo lo que ellos implican. Prestando atención a la Quinta Encuesta Europea de Trabajo que lleva a cabo la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, un 5% de los trabajadores europeos ha sufrido amenazas y comportamientos humillantes en el lugar de trabajo y un 1,75% afirma haber sufrido violencia física en el mismo. En cuanto al acoso o intimidación, han sido un 4% de los trabajadores europeos los que lo han sufrido. Lo más llamativo de la encuesta es el 11% de trabajadores que han sufrido abuso verbal en su lugar de trabajo.¹

Por otro lado, a nivel nacional siguiendo al Instituto Nacional de Higiene y Salud en el Trabajo (2015), se encuentra la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo donde un 7,7% de los trabajadores han sufrido violencia verbal, un 3,9% amenazas, un 1,2% violencia física y por último, un 3,2% acoso o intimidación. Por lo que según esta fuente señalada se observa que España está por debajo de la media europea, lo que no dejan de ser unas cifras preocupantes hoy en día.

Nos encontramos ante un tema, como es el acoso laboral o *mobbing*, de carácter social que, aunque lleva existiendo bastantes años, este fenómeno es muy reciente, del siglo XX. Y es en estos en los últimos años, cuando se le está dando más importancia.

Pese a la preocupación que está surgiendo acerca de esto en la población, sigue siendo un fenómeno que no tiene la suficiente visibilidad de cara a éstos. Pues se sabe de su existencia, pero no de la cantidad de casos y personas que lo sufren. Esto puede deberse al interés que pueden llegar a tener las empresas de que no se les relaciones con este tipo de casos, o mismamente, el propio interés del trabajador por no ver afectada su integridad. Y es esto, lo que lleva a la realización de dicho trabajo, el hecho de visibilizarlo, intentando concienciar de que la sociedad debería prestar más apoyo para combatirlo.

La hipótesis central del estudio viene motivada por las consecuencias que puede tener para un trabajador el hecho de sufrir acoso; ya que este tipo de acoso se refleja en la

¹ Observatorio de riesgos psicosociales UGT. Ficha de Prevención. *V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo: Violencia, acoso y discriminación*. Disponible en:

[http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas23%20V%20Encuesta%20Europea%20de%20Condiciones%20de%20Trabajo%20\(I\).pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas23%20V%20Encuesta%20Europea%20de%20Condiciones%20de%20Trabajo%20(I).pdf)

salud psicológica del trabajador, llevándole a diferentes trastornos y conductas que pueden confundirse a la hora de ser diagnosticados. Además, todo ello, lleva al absentismo y a la baja productividad del mismo que, unido a la falta de interés, puede desembocar en un abandono del puesto de trabajo.

A su vez, es importante tener en cuenta qué colectivo se ve más afectado, mujeres u hombres. Ya que, según lo visto en los últimos años, pueden ser las mujeres las más afectadas por ello.

Al hablar de los objetivos de este trabajo el principal objeto de estudio ha sido el analizar el acoso laboral. En primer lugar, se han descrito los tipos de *mobbing* que suelen darse en las organizaciones, analizando los factores que intervienen, las fases y los perfiles de los individuos que se ven implicados en ello. A su vez, se ha analizado los antecedentes que dan lugar a este fenómeno y sus consecuencias, además se ha visto el marco normativo en el que se engloba en España. Por último, se analiza la implicación de los organismos públicos y de las diferentes empresas en la prevención de éste.

2.- METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de este trabajo revisaremos el estado de la cuestión a través de diferentes fuentes secundarias. Para ello, acudiré a diferentes bases de datos y fuentes bibliográficas de distintos autores para recabar toda la información posible.

Los principales autores en los que este trabajo se basa son Trude Ausfelder, Yolanda Cobo Saiz, Djamil Tony Kahale, Miguel Ángel López y las aportaciones de Jesús Pérez Blanco, Clotilde Nogareda Cuixart, Félix Martín Daza y Tomás Sancho Figueroa, muchos de los cuales, a su vez, me han proporcionado información sobre otros tantos. También se han utilizado fuentes normativas, como son la Constitución Española, la Ley de la Jurisdicción Social, el Estatuto de los Trabajadores o varios Reales Decretos y Directivas.

3.- MARCO TEÓRICO

Estamos ante un riesgo psico-social que se debe a la tercerización, la globalización y las nuevas tecnologías. Nos encontramos con un fenómeno poliédrico, ya que sus efectos son proyectados en trabajador, empresa y administración pública. El acoso daña a la organización empresarial en la medida en que esa empresa es proclive al aumento del absentismo y una disminución de la productividad o rendimiento, es decir, estamos ante un fenómeno que desprestigia la imagen de la empresa. Y, por otro lado, la administración pública se ve perjudicada porque es la responsable de asumir los costes sociales en cuanto a las prestaciones se derivan de esto.²

Esta situación de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de diversas maneras y con diversas consecuencias, y es por ello, que a continuación podremos ver un análisis de este fenómeno al que se enfrentan muchos trabajadores, empresas y organismos hoy en día.

3.1.- Concepto de *mobbing* o acoso laboral

El origen de la palabra *mobbing* se encuentra en la etología, el primero en utilizarla fue el etólogo Konrad Lorenz para describir conductas de animales que se encuentran en grupo, más concretamente, para ataques de un grupo de animales a un único animal. Más

² Fuente: Muñoz Hurtado, M^a José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

adelante, este término se utilizó para conductas similares que eran producidas por niños en los contextos escolares (Pérez et al., 2006).

Pero hoy en día, conocemos el concepto *mobbing* como el hostigamiento que se da en el trabajo, es decir el acoso laboral. Cuando hablamos de esta expresión estamos refiriéndonos a la presión obstinada que sufre un trabajador en su empresa. Pero cabe tener en cuenta que no todos los conflictos que se producen dentro de la empresa o en el ámbito laboral pueden considerarse como acoso laboral, por lo que hay que tener mucho cuidado a la hora de utilizar esta expresión para no interferir en los problemas que pueden tener víctimas reales (Ausfelder, 2002).

Pero, ¿cuál es el significado de esta palabra? En primer lugar, hablamos del sustantivo *mob* que procede del inglés y su significado es “gentuza, cuadrilla, chusma”. Por otro lado, tenemos el verbo *to mob* el cual significa “arremeter o lanzarse contra alguien, injuriar groseramente”. Sabemos, que en la década de los 80, un equipo de investigación que estaba dirigido por el profesor Leymann fueron los primeros en utilizar este concepto, *mobbing*, para referirse a procedimientos muy conflictivos en el ámbito laboral. Con el tiempo, este término se extendió muy rápido y, hoy en día, se emplea para referirse, según Leymann (1992) a casos de “terror psicológico” que surgen en el lugar de trabajo (Ausfelder, 2002). Aunque siguiendo a Kahale, D.T (2015) el *mobbing* también es conocido como acoso moral, acoso laboral, asesinato psíquico y hostigamiento psicológico en el trabajo.

Una de las definiciones más aceptadas sobre *mobbing*, es la de Leymann (1992) citado en Cobo Saiz (2013):

El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenida en ella. Estas actividades tiene lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social (...) Se excluyen los conflictos temporales. En otras palabras, la distinción entre conflicto y mobbing no es qué ha hecho o cómo lo ha hecho, sino la frecuencia y duración de lo que ha hecho.

El concepto *mobbing*, también ha sido definido de otras formas por diversos autores y entes como:

Riquelme, (2006), citado en Guerrero C., (2017: 4): *Una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral.*

Einarsen, (2000), citado en López, M.A et. al., (2012: 2): *El mobbing se define como el intento repetido y sistemático de una persona o de un grupo de personas de dañar a otra, donde las víctimas tienen dificultades para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder –real o percibido- entre las víctimas y sus agresores o agresoras.*

M^a José Muñoz Hurtado (2019). Presidenta de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja: *Una modalidad grave de violencia psicológica manifestada mediante actos continuados de presión o de hostigamiento llevados a cabo por una o varias personas sobre uno o varios trabajadores en situaciones vinculadas con la actividad laboral que por reiteración o prolongación en el tiempo son objetivamente susceptibles de originar un daño grave a la salud, a la dignidad personal, a la integridad física y moral o a otros derechos fundamentales del trabajador.*³

Grupo de expertos de la Comunidad Europea citado en Cobo Saiz (2013: 9):

Un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo de hacerle el vacío. Entre las conductas de acoso moral o persecución psicológica se encuentran las que pretenden atentar contra la reputación de la víctima, ridiculizándola públicamente; contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole tareas de excesiva dificultad o trabajo en demasía o recriminándole por unos supuestos malos resultados de su tarea o, en fin, pretenden manipular su comunicación e información con los demás compañeros o sus superiores.

³ Fuente: Muñoz Hurtado, M^a José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo según Pérez et al. (2006):

Una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo.

3.2.- Tipos de *mobbing* o acoso laboral

Se hablará de tipos de acoso atendiendo a la posición jerárquica dentro de la organización de los implicados, tanto víctima como acosador. El *mobbing*, es un fenómeno que puede afectar a cualquier persona dentro de una organización. Muchos autores, basándose en el origen del problema distinguían entre acoso vertical ascendente y acoso vertical descendente. Pero se ha demostrado que existen otros tipos de acoso que explican el origen del conflicto. Este apartado se ha basado en los autores López y Vázquez (2003) casi exclusivamente, por su manera de explicarnos estos tipos de *mobbing*.

El acoso descendente

Se trata de un tipo de acoso que se basa en la posición jerárquica, es decir, en estos casos la víctima ocupa una posición inferior a la del agresor, hay una desigualdad. Esta desigualdad es lo que lleva al agresor a abusar de su poder realizando este acoso. Cabe destacar que, no todos los conflictos entre superior jerárquico y trabajador son acoso laboral, destacando que un jefe exigente no es un acosador, por ejemplo (López y Vázquez, 2003).

Por otro lado, siguiendo a los mismos autores este tipo de acoso tiene consecuencias mucho más graves para las víctimas. De la manera en que se hace un uso malintencionado del poder por parte del superior se lleva a que el acosado se sienta solo aislado e impotente. Lo que pretende el hostigador, en este caso, es forzar su abandono de la empresa de forma “voluntaria”, y es por ello que lleva a aislar a la víctima influyendo en su vida social y en su entorno.

Hirigoyen (2001) citado en López y Vázquez (2003: 69) distingue varios subgrupos dentro de este tipo de acoso vertical descendente:

- El acoso *perverso* cuyo fin es hacer daño a la otra persona o hacerle ver que el acosador es el que tiene el poder y que lo valore.
- El acoso *estratégico* se trata del cual tiene por finalidad que un trabajador abandone la organización de forma “voluntaria” y evitarse así un proceso de despido.
- El acoso *institucional* que tiene participación en un instrumento de gestión del conjunto del personal.

El acoso ascendente

Este tipo de acoso también está basado en la posición jerárquica, pero en este caso el acosado es el superior por uno o varios subordinados. Es un tipo de acoso menos habitual, pero puede resultar igual de dañino (López y Vázquez, 2003).

Puede producirse por diferentes cuestiones:

- Cuando llega a la organización un nuevo rango jerárquico superior cuyos métodos no son aceptados por los subordinados. Es aquí cuando se revelan intentando dañarla psicológicamente. Esto puede agravarse si ese puesto lo quería alguno de los subordinados.
- Uno de los subordinados promociona internamente a un puesto superior y le toca dirigir a sus antiguos compañeros. Esta situación, que puede llegar a ser incómoda para ambas partes, puede desembocar en acoso si no saben controlar esa “incomodidad” o hay demasiadas “intromisiones”.
- Por último, aunque se da menos, existe un acoso hacia jefes que sus subordinados consideran demasiado autoritarios, arrogantes o que se muestran parciales.

El acoso horizontal

Es el acoso que se da entre dos compañeros con un mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

Siguiendo a Leymann citado en López y Vázquez (2003: 72) estos ataques pueden ser producidos por diferentes razones:

- 1.- Un trabajador de un grupo no acepta como se está trabajando, algo que ha sido aceptado por la mayoría.
- 2.- Hay una o varias personas más débiles física o psíquicamente lo que lleva a los demás a atacar esta diferencia por el simple hecho de “pasar el rato”.

3.- Que se le “coja manía” a uno o varios compañeros o no se lleven bien con él o ellos.

4.- Un grupo decide ir a por un compañero, es decir, “la toman con él” y así descargan su frustración.

5.- Por diferencias con la víctima, es decir, por razón de sexo, nacionalidad, raza, apariencias...

Estos autores nos explican este tipo de comportamientos en las diferencias entre los miembros de un mismo grupo. Esto les lleva a las situaciones de conflictos.

Todas estas situaciones, rara vez son resueltas con habilidad por sus directivos. Esto se debe, quizás, a la incompetencia de estos, ya que es muy difícil conseguir que los demás hagan lo que les pides. Y es por esto que, un buen directivo, es el que consigue que los que dependen de él hagan más y mejores cosas. Debido a esto es, quizás, por lo que no haya un buen clima laboral, y es aquí donde vemos como directivos se esconden detrás de otros, por incompetencia, por cobardía o, por indiferencia. Tras esto, podemos incluir el acoso laboral mixto, que ahora veremos.

El acoso mixto

No es habitual que el acoso horizontal persista en el tiempo como tal, ya que suele convertirse en un acoso vertical descendente, debido a que los superiores jerárquicos no hacen nada para evitar este acoso. Por lo que podemos decir que se convierten en cómplices del agresor. Normalmente, cuando ocurren este tipo de comportamientos, la víctima es fijada como el blanco de la organización, lo que lleva a que por iniciativa del superior jerárquico o de compañeros sea señalada y su designación sea transferida al resto de compañeros. Esto lleva a que la víctima adopte comportamientos distintos debido a la sensación de aislamiento y anulación, lo que es utilizado por el acosador para justificar el por qué está siendo rechazada por todo el mundo (López y Vázquez, 2003).

3.3.- Antecedentes: factores que intervienen en el *mobbing*

En primer lugar hablaremos de los elementos configuradores del acoso moral, y nos encontramos con dos: elementos objetivos y elementos subjetivos.⁴

Por un lado, tenemos los elementos objetivos que son, conductas o comportamiento que aisladamente considerados no son relevantes. Pero valorados en su conjunto y globalmente, comportan un ataque, una denigración, una humillación grave de la víctima y conforme criterios, generalmente aceptados, son susceptibles de deteriorar la salud o los derechos fundamentales del afectado. Estas conductas de hostigamiento o persecución no deber ser necesariamente actuaciones empresariales ilegítimas. Muchas veces, existen decisiones empresariales o medidas patronales que aparentan ser de carácter completamente neutro, pero tras ellas está disfrazado este fenómeno.

A su vez, nos encontramos con otro elemento objetivo como es la repetición y prolongación en el tiempo de este acoso laboral. Según la Presidenta de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja basta con que se den conductas sistemáticas y duraderas para que se trate de acoso laboral. No es necesario que se produzca con una frecuencia o carencia determinada, ni que se realice durante un período de tiempo tasado. Todas estas conductas deben tener una vinculación causal, porque hay una concepción de que solo es acoso laboral el que se produce en el centro de trabajo. Pero para ésta, el acoso se puede producir perfectamente fuera del tiempo de trabajo y fuera del centro de trabajo, pero estar vinculado con él.

En cuanto a los elementos subjetivos, nos referimos a las personas. En este caso se va a hablar del sujeto activo del acoso, que puede ser:

- El trabajador de la empresa, admitiéndose la posibilidad de todos los tipos de acoso de los que hemos hablado anteriormente.
- Un tercero ajeno a la empresa, como son clientes, proveedores, trabajadores subcontratados...⁵

⁴ Fuente: Muñoz Hurtado, Mª José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

⁵ Fuente: Muñoz Hurtado, Mª José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

Por otro lado, la razón por la que una situación laboral puede desembocar en una conducta de acoso u hostigamiento hacia un trabajador puede ser muy diversa. Existen variedad de motivos que pueden ir desde desencuentros o diferencias entre los implicados, hasta situaciones donde el responsable de este tipo de comportamientos los toma como una “distracción”. Este tipo de conductas puede verse muy relacionada con el entorno, es decir, dependiendo de éste puede ser más probable que se den. Para darse este tipo de situaciones o conductas de acoso debe existir una base, la cual está relacionada con la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores jerárquicos. Es más, existen estudios empíricos que han mostrado relación entre la aparición de este tipo de conductas y una organización deficiente (Pérez et al., 2006).

Siguiendo a Leymann (1966) citado en Cobo Saiz (2013: 11), el cual dio importancia a los antecedentes organizacionales, algo que ya hemos adelantado en el párrafo anterior, ya que según dicho autor dependiendo del entorno de trabajo que se encuentre el individuo puede desembocar en conductas de *mobbing*. Los factores que afectan a que se den estas conductas son: la organización en el trabajo, el clima laboral y patrones de liderazgo, gestión y resolución del conflicto. El hecho de que se de este conflicto, es una señal que nos indica que dentro de dicha organización algo no funciona bien, y que el problema no solo es de las partes afectadas. Por lo que podemos deducir que estamos ante un fenómeno bidireccional, donde nos encontramos tanto con factores organizacionales como con los implicados en el conflicto directamente.

Continuando en esta línea nos encontramos con Hirigoyen (1999) citado en López y Vázquez (2003: 59) el cual dice que *el acoso es siempre el resultado de un conflicto. Hay que averiguar si ese conflicto se debe al carácter de las personas implicadas o si, por el contrario, es una consecuencia de la misma estructura de la empresa. (...) No todos los conflictos degeneran en un acoso. También son necesarios otros factores, como una deshumanización de las relaciones laborales, la omnipotencia de la empresa y su complicidad con el individuo perverso.*

Es más, podríamos hacer una subdivisión para ver los factores que originan el *mobbing*. Los podríamos dividir en dos, por una parte factores que afectan a la propia personalidad del acosador (denominados “abuso de poder” y “maniobras perversas”). Y por otro lado, nos encontraríamos con factores que están relacionados con la propia organización (Hirigoyen, 1999 citado en López y Vázquez, 2003: 59).

A continuación, podemos ver la Tabla 1: Actuaciones que provocan acoso en el trabajo, que nos muestra algunas acciones que pueden llevar a ser casos de acoso laboral:

Tabla 1.- Actuaciones que provocan acoso en el trabajo	
Se prohíbe a la persona charlar con los compañeros.	No se responde a sus preguntas verbales o escritas.
Se instiga a los compañeros en su contra.	Se le excluye de las fiestas organizadas por la empresa y de otras actividades sociales.
Los compañeros evitan trabajar junto a ella.	Se le habla de modo hostil y grosero.
Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de forma descontrolada.	Se hacen continuamente comentarios maliciosos respecto a ella.
Los subordinados no obedecen a sus órdenes.	Es denigrada ante los jefes.
Sus propuestas son rechazadas por principio.	Se le ridiculiza por su aspecto físico.
Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia.	Se le hace trabajar paralelamente con una persona que será su sucesor en la empresa.
Se le considera responsable de los errores cometidos por los demás.	Se le dan informaciones erróneas.
Se le niega la posibilidad de realizar cursos de reciclaje y formación.	Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de alguien.
Es controlado y vigilado de forma casi militar.	Se cambia su mesa de sitio sin previo aviso.
Su trabajo es manipulado para dañarle.	Se abre su correspondencia.

Fuente: Elaboración propia. (Knorz, C y Zept, D. citados en Ausfelder, T., 2002)

3.4.- Fases

Según Leymann citado en López y Vázquez (2003: 62), existen 4 fases en el proceso de *mobbing* o acoso laboral:

1.- Fase de conflicto o de incidentes críticos.

2.- Fase de acoso o estigmatización.

3.- Fase de intervención desde la empresa.

4.- Fase de abandono del trabajo.

Cabe añadir que Piñuel (2001), incluye una fase intermedia que se encuentra antes de la cuarta fase que denomina fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto. Por lo que nos encontramos, realmente, ante cinco fases en este proceso.⁶

Fase de conflicto o de incidentes críticos: Toda organización está formada por individuos con unos intereses y objetivos distintos entre sí, y es por ello que la convivencia entre estos y las diferencias pueden llegar a generar conflictos. Aunque, tradicionalmente, el conflicto en las empresas se consideraba como un defecto o algo malo dentro de la organización, hoy en día esto ha cambiado. Los conflictos en las organizaciones se consideran como algo inevitable dentro de esta, cuyo resultado puede ser beneficioso o perjudicial para la empresa. En las empresas, se considera que un nivel óptimo de conflicto puede llevar a la empresa a mantener una buena actuación y capacidad de respuesta ante su entorno. Casi todos los conflictos dentro de las organizaciones se resuelven de manera satisfactoria para las partes. El problema comienza, cuando estos conflictos no consiguen resolverse y pueden llegar a adquirir una dimensión bastante preocupante. Es aquí, donde comienza la siguiente fase, ya que como hemos podido comprobar esta fase no tiene ningún acoso psicológico y es de duración corta (López y Vázquez, 2003).

Fase de acoso o estigmatización: Es aquí donde comienza el *mobbing*, ya que el agresor comienza a actuar contra su víctima mediante discriminaciones y vejaciones. Puede que pase que conforme esta fase va desarrollándose se unan al acosador más compañeros a los cuales ha engañado para ello mediante rumores, o bien, se unen por miedo a represalias por parte del agresor. Lo que comenzó como un simple conflicto, acaba en una situación de hostigamiento hacia un individuo. La duración de esta fase suele depender de la actitud de la víctima, que no suele saber cómo expresar el acoso que sufre. Pero Leymann establece una duración de un año y tres meses (López y Vázquez, 2003).

⁶ Fuente: Piñuel y Zabala, I. (2010) *Riesgos psicosociales: mobbing. Estrategias contra el acoso psicológico en la organización*. Seminario de formación Instituto Nacional de la Seguridad Social. En Madrid.

Fase de intervención desde la empresa: En esta fase podemos ver como lo que comenzó como un conflicto individual entre dos trabajadores se ha convertido en un conflicto en el que ya forma parte la empresa. Esto lleva a afectar al resto de trabajadores de forma indirecta o directa. Durante esta fase la víctima comienza a sufrir las consecuencias del acoso como pueden ser crisis nerviosas, estrés, agotamiento físico y mental... Puede llegar a llorar cuando menos se lo esperan, perder las formas... Todo ello, lógicamente, afecta a su trabajo. Empieza ser una persona conflictiva para la empresa y ésta toma partido en la situación pero haciendo suyos los estereotipos y prejuicios que ha proyectado el agresor. Es por todo ello que la organización debe intentar resolver el conflicto de forma inmediata, y a poder ser de una forma justa. Es aquí donde la empresa según Piñuel (2001) comete un “error de atribución” ya que, tanto compañeros, como directivos o superiores dan explicación a este hecho mediante las características de la víctima. Esto lleva, a que dejen de lado los factores del entorno que han podido afectar a ello como la mala organización o un pésimo liderazgo.

La empresa necesita dejar este problema cerrado por lo que puede tomar dos posturas:

- *Resolución positiva del conflicto:* es la forma menos habitual de resolución. En este caso la empresa se encarga de investigar el problema, y como medida preventiva trasladar a una de las partes de puesto de trabajo. Al descubrir que se trata de acoso lleva a cabo los mecanismos necesarios para evitar que se vuelva a producir este tipo de situación y sanciona al acosador.

- *Resolución negativa del conflicto:* es la más habitual. Como la empresa ha adoptado la estigmatización que ha llevado el agresor como propia nos encontramos con que la víctima es la culpable de todo y no realizan ningún tipo de investigación. Y es por esto, que lo que tratan es de que “eliminar” a la víctima (López y Vázquez, 2003).

Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto: La víctima busca ayuda por parte de un experto (psicólogo o psiquiatra) que pocas veces consiguen dar con el diagnóstico adecuado. Esto se debe a que su diagnóstico lo basan en cómo está el acosado, es decir, su cuadro clínico, como puede ser ansiedad, estrés, depresión... buscando su origen en la propia persona y no en la organización o en el propio acosador. Si el acosador se entera de esto, es el encargado de difundir en la organización que la víctima va al psicólogo y es así como la pueden llegar a tratar de desequilibrada mental. Por todo ello, la empresa ya tiene “excusa” para el problema, ya que el acoso laboral

lo relaciona con sus problemas psicológicos. Es aquí, como la reputación del acosado, tanto profesional como personal, queda dañada (López y Vázquez, 2003).

Fase de abandono del trabajo: Está es la última fase de este proceso de *mobbing* dentro de la organización. Aquí, la víctima llega con una carga emocional y un desánimo muy fuertes. Es en este punto donde el acosado debe tomar una determinación, porque es posible que ya haya estado pidiendo bajas intermitentes. La mayoría de estas víctimas presentan su dimisión en el trabajo ya que no han podido aguantar, lo que les lleva a volver a encaminar su vida buscando un nuevo trabajo, algo que no les resulta nada fácil. Los efectos de este *mobbing* pueden durar mucho tiempo, incluso toda la vida, no desaparecen cuando estas personas salen de sus organizaciones. Por otro lado, nos encontramos con las víctimas que deciden quedarse dentro de la empresa, pero éstas llegan a una rutina de bajas continuadas por las consecuencias psíquicas o físicas que está teniendo este acoso sobre ellas. Esta situación muchas veces acaba en un despido por causas “objetivas” por el descenso de productividad del trabajador. Muchos investigadores coinciden en esto, en que el *mobbing*, a medio plazo, conlleva la salida de la víctima de la organización (López y Vázquez, 2003).

3.5.- Perfiles de los implicados

Como se ha hablado anteriormente, el acoso laboral tiene una parte objetiva y otra subjetiva. Si hablamos de parte subjetiva, nos encontramos con los sujetos que, en este caso son las personas implicadas en este tipo de fenómenos. Anteriormente, se ha hecho referencia al sujeto activo que en este caso se trata del acosador, pero también nos encontramos con el sujeto pasivo que es la víctima, en este caso la parte afectada.

A lo largo de este apartado se desarrolla los perfiles típicos de estos elementos subjetivos que tiene el *mobbing*. Ambos participan en el acoso de forma individual o en grupo. Pero aún con estos perfiles, destacar que, todo el mundo puede ser víctima de este fenómeno.

3.5.1.- Perfil de la víctima

Todos los individuos a lo largo de nuestra carrera profesional podemos llegar a ser víctimas de acoso laboral. Esto se puede explicar porque para ello deben darse dos

elementos: por un lado, la persona debe ser percibida por el agresor como una amenaza, y por otro lado, que exista un entorno que favorezca este tipo de comportamientos. En muchos casos, la víctima no tiene nada que le haga especial para ser el “blanco” del agresor, pero hay en otros que sí que son elegidos por el agresor. Ya que estos, van a evitar enfrentarse a individuos con sus mismas características, por ejemplo (López y Vázquez, 2003).

Algunos autores han descrito las características de las personas que son candidatas a sufrir *mobbing*: personas con una autenticidad o tendencia a buscar la autorrealización siendo fiel a uno mismo, personas con una inocencia reactiva o defensiva y, por último, las personas con dependencia afectiva (González de R., 2006 citado en Cobo Saiz, 2013).

Estas víctimas pueden dividirse, según González de R. (2000) citado en López y Vázquez (2003: 131) en tres grupos que Kahale (2015) nos completa:

- a. Los amenazantes. Personas que destacan por ser trabajadoras y eficaces en lo que hacen, que destacan por su calidad y quieren hacer cambios de la empresa, lo que lleva al agresor a verlo como un peligro para él y atacar.
- b. Los envidiables. Personas que son brillantes, atractivas y seductoras, algo que da que envidiar al agresor porque puede llegar a dejar de ser protagonista.
- c. Los vulnerables. Personas muy vulnerables o depresivas, donde el agresor puede descargar sus frustraciones.

Por otro lado, siguiendo investigaciones sobre el perfil personal y profesional que hacen de un trabajador ser víctima potencial de acoso, Piñuel (2001) citado por López y Vázquez (2003: 133), concluye las características de la siguiente tipología de personas:

- *Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia*. Personas que denuncian que las cosas en la organización no funcionan con ética y dignidad para todos.
- *Personas autónomas, independientes y con iniciativa*. Personas maduras con independencia de criterio, autonomía para actuar y capacidad para tomar iniciativa.
- *Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, estos destacan por su brillantez profesional*. Personas con rigor, eficacia y rapidez en su trabajo.

- *Personas populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma para liderar grupos.* Personas con destreza en sus habilidades sociales.
- *Personas con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.* Personas que se relacionan muy bien con el resto y no dudan en colaborar con sus compañeros.
- *Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.* Estamos ante personas empáticas que están atentas a los demás.
- *Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.*

Para concluir según López y Vázquez (2003), cabe destacar, como hemos señalado al principio que, también hay que tener en cuenta el entorno en el que se mueven la víctima y el acosado. Y es que, hoy en día, estamos ante una sociedad donde prevalece el cumplimiento de unos objetivos, sobretodo, si son económicos. Es por ello, que existen muchos entornos profesionales donde estas situaciones de acoso o *mobbing* son más fáciles de ver.

3.5.2.- Perfil del acosador

Según López y Vázquez (2003) cuando los individuos trabajan en equipo se producen unas relaciones entre ellos que pueden acabar en conflictos que, muchas veces, no encuentran solución. Además, debemos tener en cuenta que, hay ciertas personas que debido a sus características personales o su forma de ser les lleva a tener problemas dentro de cualquier organización en la que trabajen.

El acosador suele tener un perfil muy concreto y común, independientemente del ámbito en el que opere (López y Vázquez, 2003). Dentro de las principales características de éste nos encontramos ante personas egocéntricas, con falta de interés y empatía hacia el resto de personas, e individuos con una necesidad de aprobación y triunfo constantes. Se trata de personas que suelen ser intolerantes a las críticas (Kahale, 2015). A su vez, Leymann afirmaba que, este comportamiento por parte del acosador, se debe a la necesidad que tiene por cubrir sus deficiencias y su mediocridad profesional. Es probable también que vea amenazado su puesto de trabajo para ser sustituido por otra persona más joven y preparada, por lo que ve como problema a la víctima. El acosador ve en la víctima características que a él le gustaría tener, por lo que profesionalmente piensa que le puede

“hacer sombra”, algo que provoca un odio hacia ésta. Estamos ante un hostigador malvado y frío, el cual delante de sus compañeros esconde su verdadera personalidad, aparentando ser una persona amable, educada y comprensiva. Así, consigue que el resto de sus compañeros colaboren con él de forma indirecta o directa para intentar “eliminar” a la víctima (López y Vázquez, 2003).

El hostigador o acosador, además de ser una persona con tendencia psicopática, es alguien que tiene un trastorno en cuanto a lo que entiende por norma moral, no tiene sentimiento de culpa y siente cobardía a la hora de confesar su desapego por algo. (Hirigoyen, 1999 citado en Cobo Saiz, Y., 2013) Tiene un complejo de inferioridad que hace que no avance en su carrera profesional, por lo que su forma de intentar prosperar es intentando eliminar a la persona que le recuerda su incapacidad profesional. Es por esto, que podemos describir al acosador como un cruel narcisista, inepto profesionalmente e inseguro, el cual no tiene sentimiento de culpa, como ya hemos dicho antes, y funciona por su envidia y complejo de inferioridad (López y Vázquez, 2003).

Para González de Rivera (2002) citado en López y Vázquez (2003: 111) algunas de las principales características de estos acosadores es la mediocridad y la envidia. Este mismo autor, nos dice que la mediocridad es *la ausencia de interés., aprecio o aspiración hacia lo excelente. Mientras que la mayoría de las personas tratan de superarse día a día y buscan en todo momento la excelencia, los mediocres se conforman con su estado actual, sintiéndose bastante conformes consigo mismos.* Por otro lado, nos define la envidia como *un sentimiento que arranca siempre de un defecto de la identidad de un descontento con la realidad personal y de una cobardía ante el futuro.* Además, establece tres tipos de envidia: envidia sana (la más inofensiva), envidia competitiva (sentimiento que nace entre contrincantes) y la envidia maligna (intenta destruir la dignidad humana) (González de Rivera, 2002 citado en López y Vázquez, 2003: 112).

Por último, me gustaría destacar las palabras de Carmen Sánchez Carazo, vicepresidenta de la Asociación Española contra el Mobbing acerca del perfil del acosador: *Los acosadores psicológicos son personas psicopáticas que humillan a sus víctimas y les impiden producir, normalmente, dándoles trabajos de inferior categoría, que no sirven para nada o que son irrealizables* (Cobo Saiz, 2013).

3.6.- Consecuencias del *mobbing*

Como se ha comentado, el *mobbing*, es un tipo de acoso, lo cual conlleva unas consecuencias. Las patologías más importantes desarrolladas por ello son las de tipo psíquico y social, principalmente, sin dejar de lado, las propias del afectado. A todo esto, hay que sumarle las diferentes circunstancias ambientales que pueden darse. Este tipo de consecuencias, son más que evidentes, en la víctima, ya que al inicio de este proceso es la única afectada. Pero hay que tener claro, que conforme el *mobbing* se va incrementando existen otros afectados, como son la propia organización, el núcleo social y familiar de la víctima e incluso a la comunidad (Pérez et al., 2006).

Podemos clasificar, según a qué afecten las siguientes consecuencias de este tipo de acoso laboral:

Consecuencias psíquicas

Los principales efectos giran en torno a la ansiedad en la víctima, que puede expresarse mediante un miedo profundo, acentuado y continuo, o de un sentimiento de amenaza permanente. También pueden desarrollarse otros trastornos como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima... Todo ello puede llevar al afectado a desarrollar comportamientos como la drogodependencia y otras adicciones para intentar disminuir su nivel de ansiedad. El problema de este tipo de conductas es que, pueden llevar al surgimiento de otras patologías nuevas (Pérez et al., 2006).

Vamos a numerar alguno de estos efectos en la víctima como son los efectos cognitivos e hiperreacción psíquica (pérdidas de memoria, dificultad de concentración...), destrucción de la identidad y autoestima, sentimientos autolíticos, cambios de personalidad, falta de bienestar, *burnout*... (Cobo Saiz, 2013).

Consecuencias físicas

Por otro lado, en cuanto a las consecuencias físicas, están relacionadas con los síntomas de estrés, que vienen dados por el hostigamiento frecuente que sufre la víctima. Todo ello, lleva a enfermedades crónicas que se ven aumentadas por el estilo de vida de éste (Pérez et al., 2006).

Entre estos daños físicos podemos destacar algunos como: trastornos del sueño, cansancio o debilidad (fatiga crónica), síntomas psicósomáticos de estrés (pesadillas),

conductas de dependencia (bulimia, alcoholismo...), síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo (taquicardias, presión en el pecho, sofoco...), entre otros (Cobo Saiz, 2013).

Daños sociales y sobre el área familiar

En cuanto a las consecuencias sociales, los individuos que se han visto involucrados en situaciones de acoso en el trabajo, pueden llegar a ser muy susceptibles a la crítica y muy desconfiadas, llevándoles a ser unas personas aisladas, retraídas, o por otro lado, teniendo actitudes agresivas u hostiles, lo que desemboca en una falta de adaptación social. Claramente, esto afecta a la salud social de la víctima, ya que todo ello afecta a sus interacciones sociales con su entorno y puede afectar a su vida privada. Por lo que es muy importante, que vean que cuentan con apoyo efectivo en el ámbito laboral y extra laboral para que este tipo de conductas se vean reducidas (Pérez et al., 2006).

Podemos ver cómo estas situaciones afectan en el ámbito familiar mediante tensiones con sus hijos o cónyuge, llegando a producirse en algunos casos violencia contra ellos. Por lo que se incrementa la conflictividad en el ambiente familiar. Existe una falta de apoyo por parte de los familiar al intentar enfrentarse al acoso, se dañan las relaciones de pareja. Incluso puede haber huidas de personas de su entorno ya cansadas de los síntomas que le están produciendo este acoso (Cobo Saiz, 2013).

También podemos ver como las consecuencias psíquicas y físicas están relacionadas con esto y el área profesional, ya que las bajas laborales continuadas afectan al núcleo familiar del afectado porque generan unas pérdidas económicas. También, puede producirse el despido o, incluso, la reducción de jornada. Todo ello puede afectar a la víctima a la hora de afrontar sus deudas (facturas, gastos, hipoteca...) (Cobo Saiz, 2013).

Daños sobre el área profesional

Desde el punto de vista laboral, son personas que ven el trabajo como algo desmotivante, que no les produce ninguna satisfacción, donde el ambiente de trabajo es hostil y lo relacionan con el sufrimiento y la marginación. Normalmente, una persona que sufre *mobbing* debería abandonar el puesto de trabajo, pero, sin embargo, esto no suele ser así, debido a la situación en la que se encuentra el empleo actual (Pérez et al., 2006).

Hay que tener en cuenta las relaciones personales con el resto de compañeros de la organización, ya que son perjudicadas. Se da una exclusión y un rechazo por éstos, bien

porque tienen miedo al acosador o se han unido al acoso, o bien porque culpan al acosado. También puede verse la propia víctima traicionada por éstos, ya que crean falsas historias acerca de la víctima como rumores, mentiras, robos... A esto, podemos sumarle el deterioro de su empleabilidad dentro de la organización mediante distorsiones de su trabajo, dejarle sin hacer nada durante un tiempo, se le generan expectativas de fracaso... (Cobo Saiz, 2013).

Consecuencias sobre la sociedad

La sociedad también se ve afectada por estos casos de acoso laboral. Podríamos decir que, la administración pública, es una de las más perjudicadas, ya que tiene que hacerse cargo de los costes sociales en cuanto a prestaciones que derivan de esto⁷. Estos costes sociales son las jubilaciones anticipadas que puede la víctima llegar a solicitar debido al acoso que está sufriendo y los costes económicos que derivan de las bajas laborales, las invalideces, el absentismo, los tratamientos médicos... (Cobo Saiz, 2013).

Cabe destacar, que el “estrés” producido por el acoso no es diagnosticado de forma correcta, lo que trae consecuencias para la sociedad, ya que no solo es la víctima la afectada, sino también sus familiares, la organización o incluso la sociedad, ya que no están tratando el problema de origen (Cobo Saiz, 2013).

Daños sobre la organización

Por último, tenemos que destacar los daños que afectan a la organización. Los casos de acoso laboral afectan en gran medida a las empresas, ya que, en primer lugar afectan a su productividad, debido a la reducción de la eficiencia del trabajador, el rendimiento y la rentabilidad. Pero por otro lado, cuando estos casos son visibles afectan a su reputación, generando una mala imagen y una publicidad negativa. Todo ello, sumado a los costes que conlleva el hecho de que se de *mobbing* dentro de la organización, debido a la asistencia médica que necesita la víctima, las demandas que pueden generarse, los costes laborales por indemnización... (Cobo Saiz, 2013).

⁷Fuente: Muñoz Hurtado, M^a José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

4.- MARCO NORMATIVO

La situación en el ámbito de la doctrina judicial, según la Presidenta de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja es “desoladora”, ya que no hay una unanimidad de criterios en las definiciones de los juzgados de lo social y las salas de lo social de los tribunales de justicia acerca del acoso laboral.⁸

Por una parte, unos utilizan las definiciones que proceden de científicos y expertos en psiquiatría o psicología clínica. Luego están los que recurren a la aplicación de la lógica de la definición del acoso discriminatorio que se contienen en varias directivas europeas. En otros casos, utilizan como referencia la definición que se hace de este fenómeno en legislaciones europeas que se encuentran más avanzadas que las nuestras, ya que han regulado esta situación, algunos ejemplos son la sueca o la francesa. Y otras veces, usan la definición que realizan diversos instrumentos internacionales que no tienen ningún valor normativo en nuestro país, o mismamente, la proporcionada por instituciones nacionales competentes en la materia, como son el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo que da una definición en el ámbito de riesgo psicosocial. Por lo que, a su vez, acuñar el concepto de acoso laboral más apropiado desde la perspectiva preventiva es bastante difícil.⁹

En cuanto a nuestro ordenamiento jurídico hay que destacar que el tipo de acoso que contempla es el acoso discriminatorio. Este acoso se produce cuando estas conductas reiteradas tendentes a atentar contra la dignidad del trabajador y a crear un entorno discriminatorio, hostil, denigrante u ofensivo se producen por alguna de las causas de discriminación prohibida por el art. 14 de la Constitución Española. En realidad, en nuestro ordenamiento jurídico solo tenemos una definición legal de los tipos de acoso discriminatorio; por un lado, el acoso discriminatorio por razón de género que se contempla en el art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, y por otro lado, el acoso por razón de discapacidad, el cual está contemplado en el art. 2.f) del Real Decreto Legislativo 1/2013. Pero estos, no están traspasados realmente al trabajo.

⁸Fuente: Muñoz Hurtado, M^a José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

⁹ Fuente: Muñoz Hurtado, M^a José. (Mayo de 2019). *El acoso laboral- como prevenirlo*. Jornadas Sociales de Hermandad. En Logroño, La Rioja.

Si hablamos de derecho interno español, no tenemos una normativa específica que regule este acoso laboral o *mobbing*. Pero sí que podemos ver cómo según la Constitución Española viola los artículos 10, 14, 15, 16 y 18. Destacando que varios de ellos son Derechos Fundamentales.

Artículo 10 Constitución Española: *Derecho a la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.*”

Por otro lado, podemos ver como se encuentra contemplado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la cual busca desarrollar acciones preventivas, que en consonancia con las decisiones de la Unión Europea mejoren progresivamente las condiciones de trabajo. Por lo que en el art. 4.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales vemos como entiende como riesgo laboral *“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.”*. Y visto las consecuencias que éste acoso laboral puede tener, podemos destacar el art. 4.3 de esta misma ley en el que se considerarán como daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. También podemos fijarnos en los art. 14, 15, 16, 18, 22 y 25 de esta Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ya que recoge los derechos de protección de los trabajadores.

Si nos fijamos en lo que al Código Penal se refiere, el acoso está regulado como una forma de coacción que, si se llega a acreditar, se castigará con pena de prisión de seis meses a dos años, según lo que nos dice el art. 173 del Código Penal.

Si tenemos en cuenta a lo que al empresario afecta, está contemplado en la Ley de Infracciones y Sanciones de la Jurisdicción Social, tanto por acción como por omisión. Podemos fijarnos en los art. 8.11, 8.12 y 8.13 bis.

Como no podía faltar, también está contemplado en el art. 4.2.e) y 54.2.g) del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 4.2.e) Estatuto de los Trabajadores: *En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico,*

religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Artículo 54.2.g) Estatuto de los Trabajadores: *Se considerarán incumplimientos contractuales el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.*

Como podemos comprobar, no estamos tan avanzados como otros países de la Unión Europea en materia de acoso laboral, ya que no tenemos una normativa específica. Pero sí que podemos decir que la normativa interna de la que disponemos protege al trabajador del acoso. Lo más difícil aquí, es demostrar este tipo de conductas.¹⁰

¹⁰ Fuente: Fontelles Advocats (2015) *Legislación del mobbing en España*. Disponible en: <https://fontelles.com/legislacion-del-mobbing-en-espana/> (24/06/2019)

5.- ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

El acoso laboral no es un fenómeno nuevo en nuestra sociedad, ya que se viene dando desde hace siglos, debido a los conflictos que surgen de las relaciones de trabajo entre individuos de diferentes características y personalidades. Pero es, en los últimos años, cuando se ha tenido constancia en la sociedad de esto, cobrando cada vez más importancia.

Es por todo ello por lo que surge la necesidad de prevenirlo, ya que con el conocimiento por parte de la sociedad de ello nace la preocupación y los casos van saliendo a la luz. Además, el *mobbing* trae consigo consecuencias muy dañinas, tanto para trabajadores que lo sufren, como para la propia organización, administración pública y sociedad en general.

Es por ello que en este apartado he querido analizar los mecanismos de prevención que existen o cómo se podría actuar ante estos casos.

5.1.- Organismos públicos y acoso laboral

La Administración Pública es consciente de este tipo de fenómenos y es por eso que el 05/05/2011 el Gobierno, mediante resolución del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, aprobó un reglamento para regular el acoso laboral en la Administración. En este reglamento aprueba un “Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado”.¹¹

Mediante este protocolo establece el procedimiento de actuación ante casos de acoso laboral en la función pública, el procedimiento es el siguiente:

Iniciación del procedimiento

El procedimiento se inicia mediante una “denuncia”, que se trata de un escrito que debe realizar la persona que está sufriendo este acoso o en su defecto, su representante, que puede ser legal, representante del empleado público o de su centro de trabajo... Este escrito va dirigido al titular de la jefatura superior de personal, en los términos establecidos en la Ley 6/1997 de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.

¹¹ Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 130.

Cuando el que denuncia no es el interesado, la administración debe corroborar el caso, y una vez que lo haga debe actuar conforme al protocolo.

Cada departamento u organismo deberá identificar cual es la unidad responsable de recibir y tramitar esta “denuncia”. Por lo general, será la Unidad de Inspección General de Servicios departamental, salvo que el titular de la jefatura establezca otra.

Tras hacer un primer análisis de los datos objetivamente, esta unidad deberá:

- 1.- No admitir a trámite la denuncia, si no cumple con las condiciones exigidas o resulta evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- 2.- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en el protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia, esta unidad tramitadora podrá proponer motivadamente la movilidad de alguna de las partes, para evitar mayor perjuicio.

Indagación y valoración inicial

Si la Unidad ha considerado iniciar el procedimiento solicitará un informe al Servicio de Prevención del Departamento u Organismo y recopilará la información que se requiera.

Se trata de un proceso de recopilación de información llevado a cabo por el Servicio de Prevención.

Entrevistas con denunciante y denunciado

Se realizarán entrevistas, por parte de expertos, a los implicados en el proceso. Cuando finalicen la unidad tramitadora tendrá que emitir un informe con la valoración inicial, conclusiones y las correspondientes propuestas que surjan de la misma. Este informe se emitirá en un plazo de 10 días.

Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial

Cuando el titular de la jefatura superior de personal reciba el informe con esta valoración inicial deberá actuar optando por alguna de las siguientes opciones:

- 1.- Archivo de la denuncia por *mobbing*: este puede estar motivado por el desistimiento de la parte denunciante o por falta de objeto o suficientes indicios.

2.- Apertura de expediente disciplinario: si de este análisis se extrae que se está cometiendo otra falta diferente a la de *mobbing* o acoso laboral y que se encuentra tipificada en la normativa, se propondrá la incoación de un expediente disciplinario.

3.- Indicios claros de acoso laboral: cuando se dan indicios claros de acoso laboral se podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso, y se aplicaran medidas correctoras. Si por otro lado se dan indicios de posible acoso, pero no se puede emitir una valoración precisa, el órgano que está actuando trasladará dicho informe y toda la información disponible a un “Comité Asesor para situaciones de acoso” que se constituirá para ello, y se continuará con el protocolo.

Tras esto cabe destacar que, a nivel europeo, la Comisión de las Comunidades Europeas emitió un comunicado al Consejo y al Parlamento Europeo el 26 de abril de 2007, en el que transmitía un acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo.

5.2.- Prevención en empresas

Pérez, J. et al. (2006) siguiendo a Resch y Schubinski nos hablan de una clasificación de posibles medidas de prevención que tiene su base en las causas potenciales que consideran más importantes de *mobbing*.

En primer lugar, nos hablan de cambios en el diseño del trabajo, ya que consideran que la prevención debería atender las deficiencias en éste. Entre otros aspectos, el esquema de Resch y Schubinski en este nivel tiene en cuenta lo siguiente:

- La selección de personal, teniendo en cuenta, no solo la persona más adecuada al puesto de trabajo, sino también la que mejor pueda adaptarse a la cultura de la organización y el ambiente.
- El diseño del puesto, teniendo en cuenta su adaptación a éste.
- La evaluación de riesgos.
- El análisis de los puestos de trabajo y el conocimiento, de tal forma que los planes de formación se puedan diseñar con mayor precisión.
- Planes de formación y reuniones formativas acerca del puesto de trabajo que desempeñan y los aspectos que más puedan verse afectados.
- El cuidado y definición del clima laboral.
- La supervisión y tutela del empresario.

En segundo lugar, se encuentran los sistemas de liderazgo-dirección, donde intentan tratar habilidades para reconocer los conflictos y saber manejarlos. Es importante reconocer las señales que nos puedan poner en alerta sobre un proceso de *mobbing* de forma temprana. Pérez, J. et al. mencionando los datos de López et al. nos dicen que la mayoría de las situaciones de *mobbing* están llevadas a cabo por algún “jefe”, algo que tiene sentido debido a la situación de poder que tienen. Por lo que, no solo sirve entrenar a la línea intermedia para este tipo de situaciones, la probabilidad de un cambio se incrementa si:

- Se realiza un nuevo estilo de gestión-liderazgo desde los niveles más altos de la organización. La implicación por parte de la dirección en la prevención y su implicación llevará a un verdadero cambio en la cultura empresarial.
- Se deben aprender los nuevos estilos de liderazgo durante la realización del trabajo, siendo este aprendizaje mediante situaciones reales donde puedan transferir los nuevos conocimientos y no en talleres que se llevan a cabo fuera de la organización.
- Deben saber reconocer, detectar y manejar adecuadamente los conflictos. Saber identificar de donde viene y cómo es éste. También hay que tener en cuenta la mejora en los sistemas de comunicación en la empresa, un adecuado diseño del sistema de motivación, los sistemas de mediación, arbitraje..., el establecimiento de sistemas de moderación y por último, comprobar la eficacia y agilidad de los sistemas.

En tercer lugar, hablamos de la posición social de la víctima, una posición que mediante una protección, tanto laboral como legislativa, hay que intentar mejorar. Seguido de esto, se encuentra el intento de elevar los estándares morales y sociales del departamento u organización, debiendo de existir una transparencia en lo que se refiere a la comunicación dentro de la empresa. Aquí, deben quedar claro las conductas tolerables e intolerables dentro de la organización, llevando a cabo un código de conducta que este escrito y que sea conocido por todos los que formen la misma.

Destacar que, no debemos olvidarnos de que factores como el diseño del trabajo, el liderazgo, la buena gestión de los grupos y la tecnología adecuada requieren también de un esfuerzo y una aptitud por parte del trabajo o individuo que forme parte de la organización. Es por ello, que hay que tener en cuenta a los mismos ya que suponen una atención muy importante para conseguir integrar estas materias en los temas de selección de personal y formación de los mismos (Pérez et al., 2006).

Respecto a los protocolos de actuación, cada organización debe tener en su departamento de prevención contemplado este acoso laboral. Algunos sindicatos, como UGT, disponen de protocolos para la prevención de este fenómeno.

Se va a proceder a hablar de un “Cuadernillo Informativo de Prevención de Riesgos Laborales” en el que se expone un protocolo contra el acoso laboral de UGT en Madrid.¹² Este ha sido seleccionado debido a lo completo que es, ya que además de medidas de actuación ante este tipo de casos trae un plan de prevención detallado. El objetivo principal del mismo, como dice en su página número diez es *implantar en la organización las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen el acoso laboral; determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus quejas mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo.*

En este protocolo entre otras cosas, clasifica las conductas que constituyen factores de riesgo porque causan, permiten o facilitan el acoso laboral. A su vez, dispone de un apartado de implantación de cultura preventiva dentro de la empresa. En este apartado algunas de las medidas son las siguientes:

- 1.- Los responsables de la empresa deberán formular una declaración donde se comprometan a excluir cualquier tipo de hostigamiento entre los trabajadores a su cargo.
- 2.- La organización deberá aplicar políticas de forma activa que fomenten el buen clima laboral, la cultura preventiva y contribuyan a prevenir situaciones de deterioro.
- 3.- La organización debe reconocer como acción preventiva la implantación en los distintos departamentos y entre los mandos de conductas éticas que no manipulen a los trabajadores y que sean humanizadoras.

Dentro de este protocolo se contempla la participación sindical e incluye la posibilidad de llevar a cabo Planes de Formación para prevenir este tipo de riesgos psicosociales, a la vez que contempla la realización de seminarios y cursos dirigidos específicamente a directivos y mandos para poder identificar y canalizar este tipo de

¹² UGT. Cuadernillo Informativo de Prevención de Riesgos Laborales. *Protocolo: Acoso Laboral*. Madrid. Disponible en: <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicopsicologia/Protocolos/Protocolo%20de%20acoso%20Laboral.pdf>

problemas. Además de todo ello, en caso de que se de este tipo de casos, deja un apartado con el procedimiento de actuación a llevar a cabo.

6.- CONCLUSIONES

Estamos ante un fenómeno presente en muchas organizaciones. España está situada por debajo de la media europea en casos de acoso, pero aún con todo ello, el hecho de que se den es algo preocupante. Esto se debe a que las relaciones de trabajo, hoy en día, se ven muy afectadas por la tercerización, la globalización y las nuevas tecnologías.

Como hemos visto a lo largo de este trabajo, pese a que haya unas características que hagan propensa a una persona a sufrir este tipo de acoso laboral, todos pueden llegar a sufrirlo. Ya que no depende solo de las características del individuo en sí, sino que otro factor que debemos tener en cuenta es el clima laboral o el diseño de la organización. Un jefe que fomente la transparencia en la empresa, planes de formación y prevención, y sea un buen líder, ayuda en la prevención de este tipo de fenómenos. Pero esto, no significa que por el simple hecho de tener este tipo de dirección no vaya a ocurrir, porque hay que tener en cuenta a todas las partes implicadas en este proceso. Y como sabemos, el acosador, es una de ellas, personas manipuladoras, “psicópatas” dentro de la organización y sin ninguna norma moral ni sentimiento de culpa. Lo que no libra a ninguna organización de este tipo de personas.

Por otro lado hay que ser muy conscientes de las consecuencias que trae este tipo de acoso, ya que, por lo general, se piensa que esto solo afecta a la víctima, pero tras la víctima hay muchos factores. Las consecuencias de este tipo de acoso pueden durarle a la víctima toda la vida, quedándose con secuelas de ello traducidas en inseguridades y desconfianza. Además del sufrimiento que para su entorno supone. La empresa, es la última interesada en que se den este tipo de casos, ya que su reputación está en juego, y es por ello, quizás, que no quieran verlo. En cuanto a la administración pública, son muy conscientes de este tipo de casos, ya que pagan los costes sociales derivados de ello, mediante las incapacidades, absentismo, bajas médicas...

En lo referido al marco normativo, cabe destacar que, pese a que el trabajador está protegido frente a todo acoso, en España, hace falta una legislación específica sobre acoso laboral o *mobbing*, porque los acosos que se contemplan no son derivados de la función del trabajo como tal. Además, como se ha dicho a lo largo del trabajo, ni la doctrina judicial tiene un criterio claro a la hora de definir este acoso. Aún con todo ello, lo difícil de esto, es demostrarlo.

Añadir que, en cuanto a la prevención, me ha llamado la atención que, en la Administración Pública existe un protocolo claro sobre actuación ante estos casos de acoso laboral. Pese a ello, no he logrado encontrar métodos preventivos que se lleven a cabo. Por otro lado, en lo referido a las organizaciones, diversos autores hablan de medidas que se pueden llevar a cabo para su correspondiente prevención, pero realmente, ¿cuántas empresas la llevan a cabo? Aún con ello, existen organizaciones que disponen de sus propios protocolos de prevención, como es el caso de UGT, el cual ha sido usado en este trabajo al ser considerado uno de los más completos. Pero viendo que todavía se dan casos en España, creo que queda mucho por recorrer.

Para finalizar, acabar con una frase de René Girard: *Para favorecer la violencia colectiva, hay que reforzar su inconsciencia. Y, al contrario, para desalentar esa violencia, hay que mostrarla a plena luz, hay que desenmascararla.*¹³

¹³ Fuente: Piñuel y Zabala, I. (2010) *Riesgos psicosociales: mobbing. Estrategias contra el acoso psicológico en la organización*. Seminario de formación Instituto Nacional de la Seguridad Social. En Madrid.

7.- BIBLIOGRAFIA

- Arenas Selva, D. (2017). *Acoso psicológico en el trabajo-Mobbing: una revisión sistemática* (Trabajo Fin de Grado). Elche: Universitas Miguel Hernández.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing: el acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: editorial Océano, S.L.
- Cobo Saiz, Y. (2013). *El mobbing: hacer visible, lo invisible* (Trabajo Fin de Grado). Santander: Universidad de Cantabria.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2007). *Acuerdo marco sobre el acoso y la violencia en el Trabajo*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 311.
- Directiva 2006/54/CE, de 5 de julio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 204.
- Guerrero Cevallos, R. I. (2017). *El mobbing y su influencia en el clima laboral, una revisión conceptual* (Tesis de Máster). Ecuador: Universidad Espíritu Santo. Facultad de Postgrado.
- INSHT (2015). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 6ª EWCS*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: <http://encuestasnacionales.oect.es/> (12 junio de 2019)
- Kahale, D.T. (2015). El acoso laboral en España: las diferencias con las actitudes arbitrarias del empresario. *Revista Internacional y Compara de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, núm.3.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 269.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social. *Boletín Oficial del Estado*, 245.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 71.
- López C. M. de los A., Vázquez R. P. (2003). *Mobbing: cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide.

- López, M.Á., Vázquez, P., y Montes, C. (2012). Perfil de la víctima de mobbing en Galicia. Especial atención a las diferencias de género. *Revista Galega de Economía*, vol. 21, núm.1.
- Pérez, J., Nogareda, C., Martín, F., y Sancho, T. (2006). Mobbing, violencia física y acoso sexual. En T. Sancho, F. Martín, C. Nogareda y J. Pérez (Coord.), *Hostigamiento psicológico: Mobbing* (pp. 15-54). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*, 255.